



Assistente Virtuale SEN

Obiettivi



Soluzione

A partire dagli obiettivi di business, la soluzione individuata è **l'introduzione nell'alberatura IVR esistente di un voicebot** per la gestione di due distinti flussi:

a) **flusso informativo** su tariffe, bonus social, rincari, modalità di pagamento, rimborsi, accesso al WEB

b) **flusso dispositivo** per la modifica autonoma da parte del cliente dell'indirizzo di recapito della fattura

Il Cliente sceglie consapevolmente di interagire con un Assistente Virtuale.



Driver della soluzione

SEMPLICITÀ E IMMEDIATEZZA DEL CANALE

Cluster di utenza poco digitalizzati, più inclini a utilizzare il telefono.
Voicebot ibrido: componente umana a supporto della componente automatica per una maggiore efficienza.



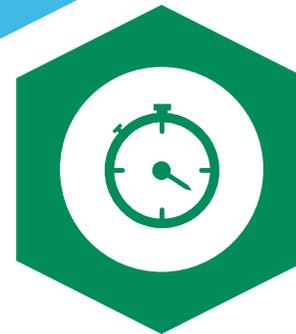
ESPERIENZA COERENTE E UNIFORME

Richieste analoghe implicano risposte coerenti ed esperienza uniforme.
Il tempo degli operatori si libera per la gestione di situazioni più critiche e delicate.

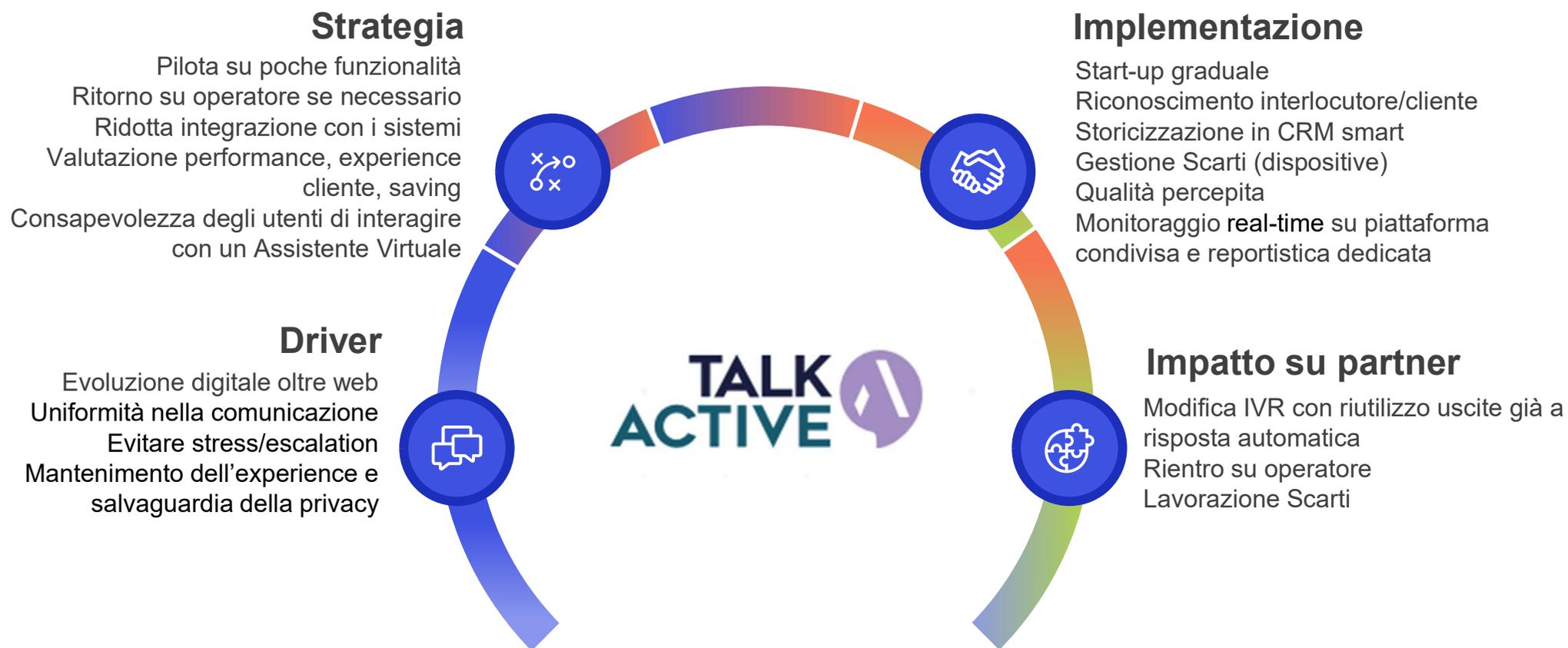


TIME-TO-MARKET RAPIDO

Integrazioni “light” con i sistemi SEN per time-to-market rapido e per ampia autonomia di intervento in fase progettuale e in fase di tuning successiva al go-live.



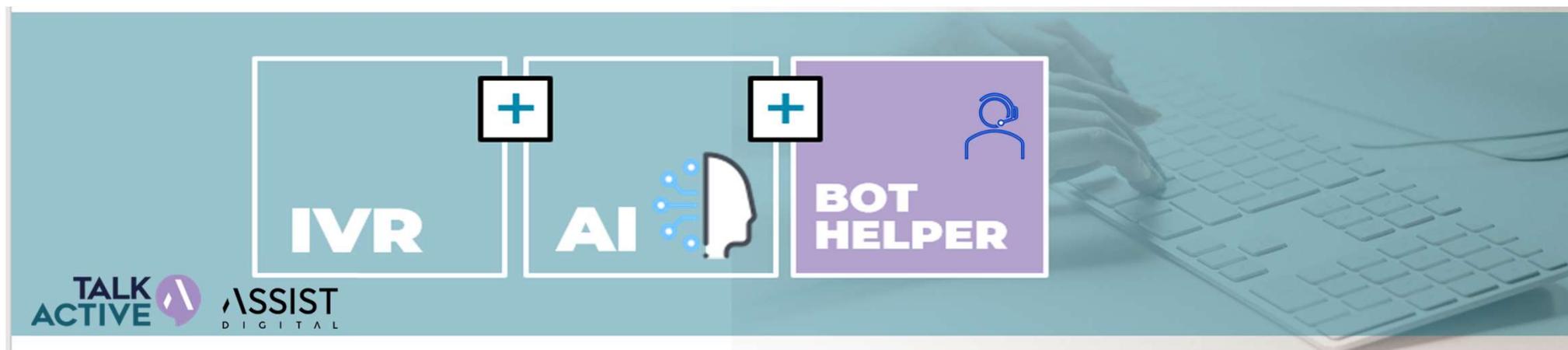
I cardini del progetto



Il modello ibrido

IVR Conversazionale

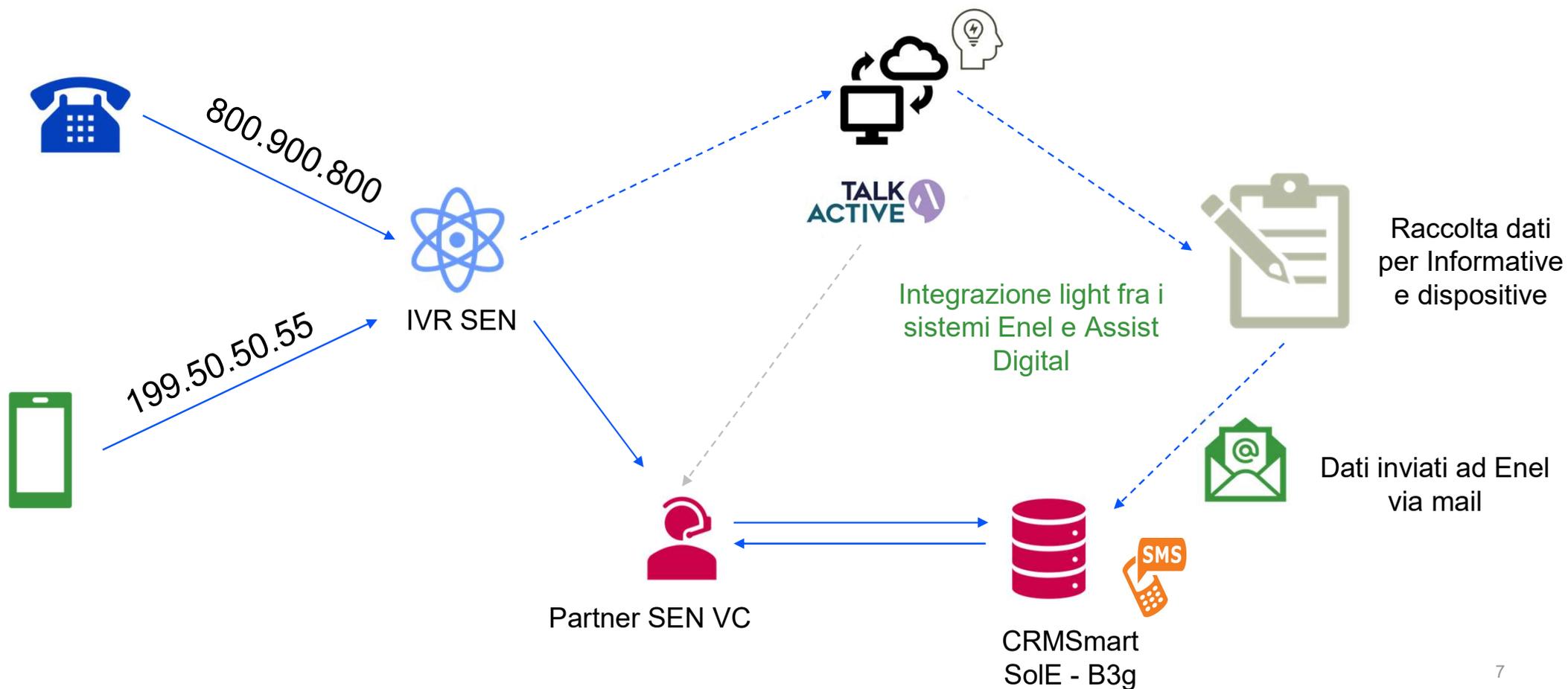
Interazione con Cliente gestita interamente da **AI coadiuvata da supporto umano** (*bot-helper*)



Superamento dei limiti di comprensione in conversazioni complesse

Experience di conversazione *human-like* comprendendo espressioni colloquiali, inflessioni e codici alfanumerici complessi

Il modello operativo...



... e il modello di remunerazione

A



Costo Totale AV

- Chiamate Gestite da AV
- Chiamate Ritrasferite a NV
- Scarti (dispositive)

B



Costo operatore NV

Mancato costo dello stesso volume di chiamate gestite con operatori del Numero Verde

A-B



Saving

Sono remunerate le chiamate superiori a una durata minima concordata (es. 10 sec).

Il **prezzo unitario** a chiamata è **ricalcolato** tenendo conto di un **fattore correttivo** (minutaggio medio rilevato a consuntivo) rispetto alla durata media fissata a livello contrattuale.

Il fattore correttivo viene applicato se viene superata una **soglia** determinata a livello contrattuale (es. +/- 15%).

Sono previsti **KPI di performance**.

Il modello di remunerazione individuato ha contribuito al raggiungimento dei risultati di **riduzione dei costi complessivi** di gestione.

Innovazioni di progetto

Open Innovation Project

Condivisione e diffusione delle conoscenze di Customer Management e Tecnologie Digitali per una crescita di tutte le componenti e a beneficio della riuscita del progetto.



Remote Development & Management

Progetto condotto interamente da remoto senza alcun incontro in presenza, utilizzando soluzioni e tecnologie consolidate in epoca Covid-19.

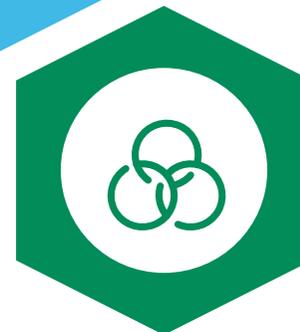
Innovazione



Governance

Ruoli e competenze

Team multidisciplinare specializzato (AI Project Manager, Conversation Designer). Collaborazione con Process Owner per disegnare flussi di interazione fluidi e semplici.



Governo della complessità

Utilizzo di strumenti e metodologie per individuare i fattori chiave del progetto, gli stakeholder, le attività e le loro interdipendenze, per definire il corretto timing.

La fase di collaudo



Collaudo Integrato con Partner e Digital Factory e Business

Partner Coinvolti

3



- Progettazione schede in collaborazione con Assist Digital
- Realizzazione collaudo in parallelo con Assist Digital

Schede collaudo

550



- Connessione
- Monitoraggio real-time
- Funzionalità
- Contenuti
- Reportistica

Ambiti Collaudo

5



Durata del collaudo

Settimane

3

Sintesi dei risultati



Avvio in Esercizio

24 ott '22



Trasferimento

Il Cliente sceglie una uscita dell'IVR e viene avvertito che la sua esigenza sarà gestita da Assistente Virtuale

Chiamate Trasferite
> 225.000



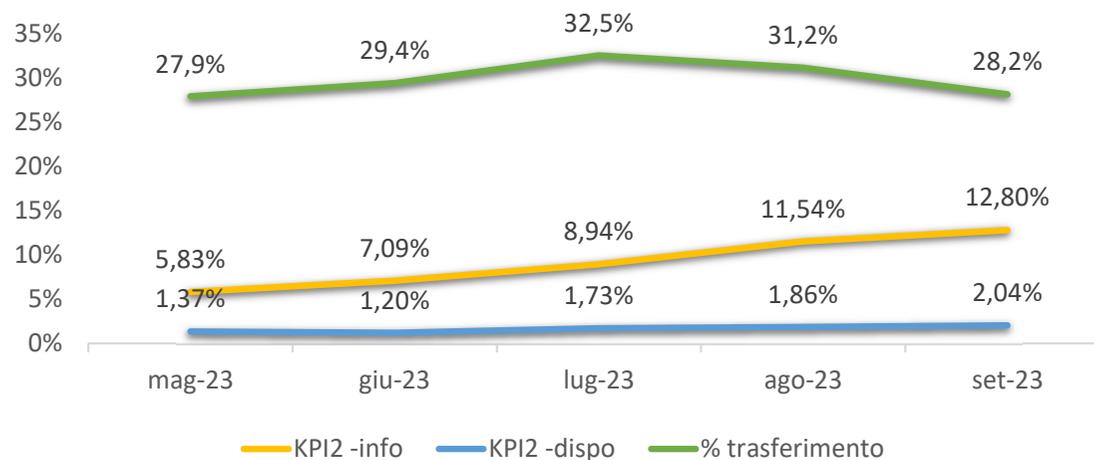
Gestione E2E Assistente Virtuale

3,7%

Rapporto tra chiamate gestite senza ritorno a Numero Verde da Assistente Virtuale e chiamate risposte da operatore

Info: 81%
Dispo: 19%

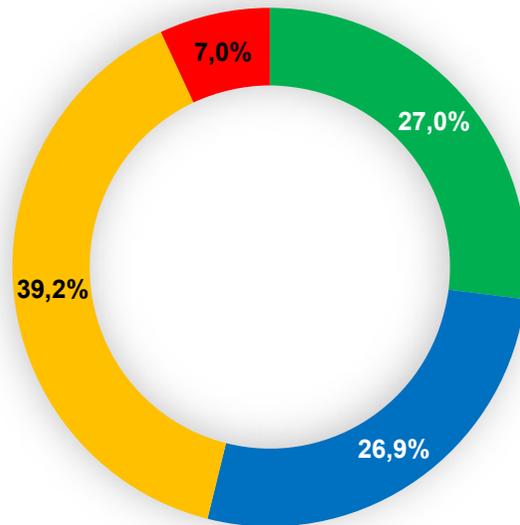
% Trasferimento a Operatore NV



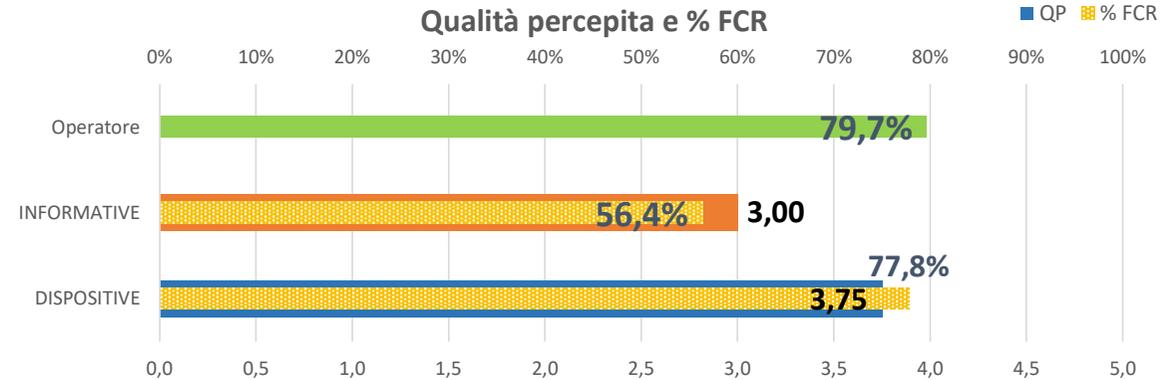
La parola ai dati ... e ai Clienti

Analisi Richiamate (consolidato dal 1 gen 2023 al 30 set 2023)

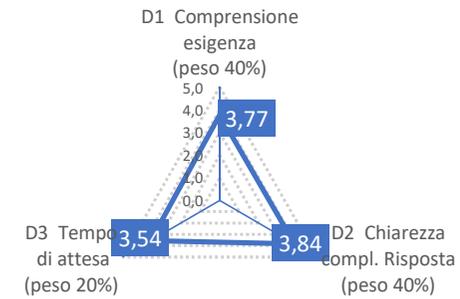
- Gestite da DA senza ritorno a NV e senza richiamate
- Gestite da DA con ritorno a NV e senza richiamate
- Gestite da DA senza ritorno su NV con richiamata
- Gestite da DA con ritorno su NV con richiamata



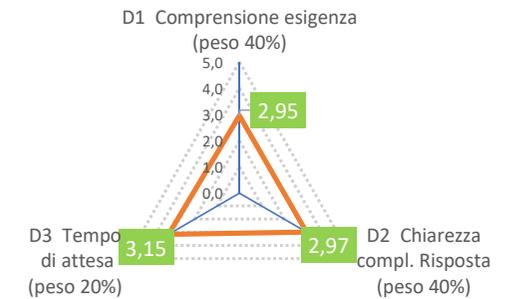
Dati aggiornati a 30/9/2023



Dispositive



Informative



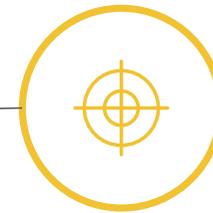
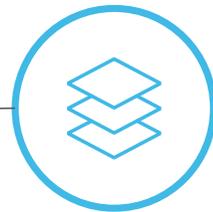
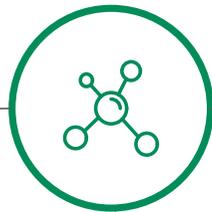
AI generativa

INTRODUZIONE AI GENERATIVA

Per **sperimentare** gli impatti sulla customer experience dell'introduzione della AI generativa nella gestione del **flusso informativo**.

CONTESTUALIZZAZIONE AI

L'ambito di applicazione della AI generativa è ricondotto alla **knowledge base specifica** del flusso informativo di SEN per perimetrare le risposte ed evitare le "allucinazioni".



Ottobre 2023

ORCHESTRAZIONE AI

Le componenti di flusso tradizionale e di AI generativa sono **orchestrate** in modo da trarre il meglio da ciascuna.

APPROCCIO GRADUALE

Collaudi mirati alle funzionalità di AI generativa. **Apertura graduale** in produzione. **Obiettivi misurabili:** First-Call Resolution, Qualità Percepita, Perimetro info più facilmente ampliabile



ASSIST
DIGITAL

Grazie!

Barbara Vasi
barbara.vasi@assistdigital.com

Roberto Repetto
roberto.repetto@enel.com

 Servizio
Elettrico
Nazionale